

API integráció

Szolgáltatásunk úgynevezett API-k (Application Programming Interface) segítségével képes két irányú kommunikációt folytatni külső rendszerekkel. Ezen módszer alkalmazásának legjellemzőbb példája a CRM rendszerekkel (pl. MiniCRM) való összekapcsolódás.

Az API kapcsolatok két nagy előnye

- A telekommunikációs rendszerben keletkező valamennyi fontos adat és információ utómunka, **költséges emberi beavatkozás és adatvesztés nélkül juthat el az ügyfélkezelő rendszerbe** és ott folyamatosan az ügyfélkapcsolattartók rendelkezésére áll.
- Ebből a külső rendszerből is indíthatsz hívásokat, vezérelhetsz különböző híváslogikákat, IVR ágakat, beállíthatsz hívás átirányítást, vagy létrehozatsz telefonkönyv rekordot. Tehát a **telekommunikációs funkciókat is eléred az ügyfélkezelő rendszerből**.

Az Opennetworks API integrációs megoldásai ezeknek a funkcióknak a **gyors**, és programozási képességet nem igénylő (**low-code/no-code**) megvalósítását kínálja.

Az első funkciót előfizetés függvényében alapesetben három standard, **kimenő irányú API hívás** biztosítja a rendszerben, de egyedi igények esetén további megoldások is hozzáadhatók a rendszerhez. A kimenő irányú API-kat a Szolgáltatás Portálon, az API elérések menüben paraméterezhetik az adminisztrátori jogosultsággal rendelkező felhasználók. *(ld. JOGOSULTSÁGOK)*

A három standard megoldásunk

- **Adatlekérdezés API** – Egy híváslogikában elhelyezhető elem, aminek feladata, hogy egy külső hívószámról érkező telefonhívás esetén a megfelelő hívásparamétereket továbbítsa a célrendszer felé.

Ez például abban az esetben lehet hasznos, ha a CRM rendszer tárolja, hogy melyik ügyfélhez (hívószámhoz) melyik sales munkatárs (mellék) kapcsolódik üzletkötőként. Amennyiben ettől az ügyféltől érkezik hívás, az az adatok validálása után a megfelelő mellékre irányítható tovább.

- **Bejövő hívás értesítő API** – Egy minden hívásra alkalmazható, vagy a híváslogikában elhelyezhető elem, aminek feladata, hogy egy bejövő hívás bekövetkeztekor hajtson végre a külső rendszerben meghatározott műveleteket a kapcsolódó külső rendszerben.

Jó példa erre, ha a CRM rendszer tárolja az ügyfelek adatai között az ügyfél hívószámát, és az erről a számról bejövő hívás esetén megnyitja az ügyfélkartont a hívás fogadásakor.

Ha a beállítás minden hívásra történik, fontos kiválasztani, az értesítőt mikor küldje a rendszer. Erre opció, hogy rögtön a hívás beérkezésekor, a csörgés megkezdésével, vagy hogy ez csak a hívás fogadásakor történjen meg.



- **Hívás végi adatküldés API** - Egy minden külső hívásra alkalmazható, vagy a híváslogikában elhelyezhető elem, aminek feladata, hogy minden bejövő vagy kimenő telefonhívás végén elküldje annak adatait, beleértve a rögzített hangfájlt (ha van) és az átkapcsolt vagy átvett hívások esetén keletkező rész CDR adatokat is.

A gyakorlatban ez az API teszi lehetővé, hogy a CRM rendszer az ügyfélkartonban tárolja a hívásinformációkat és a hívások rögzített hangfelvételeit.

Az adminisztrátorok a hangfájlok elküldését külön szabályozhatják, sikertelen küldés esetén pedig paraméterezhetik, a rendszer még hányszor és milyen időtávokkal kísérelje meg az újabb adatküldést.

Valamennyi ilyen API beállításához szükséges **Technikai Felhasználók** létrehozása és ezek számára jelszó generálása. A funkció lényege az, hogy az itt elérhető jelszó szükséges ahhoz, hogy az API szerver hívás során a VIPeX azonosítsa a küldő eszközt/alkalmazást és fogadja az onnan érkező hívást.

Az API-k másik fontos funkciója, hogy lehetővé teszik **VIPeX és Call Center folyamatok vezérlését külső alkalmazásokból**.

A VIPeX rendszer külső alkalmazások integrációjához HTTP REST API-t nyújt.

Ezzel a kapcsolódó külső rendszerekből indítva megvalósítható:

- Telefonhívás kezdeményezése (pl. CRM ügyfélkartonból)
- Kimenő IVR hívás indítása
- Hívás átirányítás beállítása, lekérdezése, törlése (mellékre, telefonszámra)
- Mellék aktuális hívásadatainak lekérdezése
- Rögzített hangfile lekérdezése – a hívás végi adatküldésben elküldött „link” (kód) alapján
- Felhasználó adatainak lekérdezése
- Felhasználó lista lekérdezése
- Telefonkönyv bejegyzés létrehozása, lekérdezése, módosítása, törlése
- Teljes telefonkönyv lekérdezése
- Call center operátori státuszok lekérdezése
- Call center operátor státuszban töltött idejének lekérdezése

Fontos kitétel, hogy a feltétel bármilyen API működéséhez kettős. A mi rendszerünk mellett az **ügyfél oldalán is szükséges a rendszer fejlesztése vagy előkészítése**. Olyan gyakran használ külső rendszerekhez, mint a példaként felhozott MiniCRM, már vannak kiépített metódusok, de fejlesztőinkkel kommunikálva minden esetben gördülékenyen végrehajtható ez a feladat.



OLVASD EL BLOGPOSZTJAINKAT A TÉMÁBAN:

<https://www.opennet.hu/kulso-rendszerek-integralasa-a-vipex-el-api-k>